

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dalam dunia perbankan, salah satu yang paling utama adalah pelayanan jasa sebagai tampilan terdepan dalam hal kenyamanan nasabah. Pelayanan jasa dalam perbankan ini tentunya berhubungan dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh individu, kelompok atau organisasi. Ditambah lagi, dikemukakan juga bahwa kinerja sering disebut dengan *performance* atau *result* yang diartikan dengan apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan atau organisasi memegang peranan sangat penting. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreatifitas, dan usahanya pada tempatnya bekerja. Sumber daya manusia dengan kinerja yang tinggi memungkinkan untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan tidak tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Bank merupakan salah satu perusahaan yang memerlukan karyawan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap yang baik agar dapat menjalankan tugasnya serta dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik. Perkembangan dunia perbankan dewasa ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan

perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Dunia bisnis yang berkembang terlihat dari persaingan serta perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih membawa perubahan terhadap pola kehidupan karyawan. Perubahan tersebut mengakibatkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka.

Bank Mandiri menempati posisi pertama di Indonesia dengan urutan bank dengan nilai aset tertinggi, dalam hal ini perusahaan harus tetap menjaga kinerja karyawan agar tetap bisa bertahan atau bahkan dapat menaikkan pendapatannya dan tidak mustahil Bank Mandiri akan menjadi bank terbesar di tahun-tahun yang akan datang. Seperti dalam Tabel 1.1 di bawah ini menerangkan peringkat bank di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Daftar 10 Bank Terbesar Nasional (Aset) Pada Kuartal I/2022**

No	Nama Bank	Aset (Rp Triliun)	Jumlah Cabang
1.	Bank Mandiri	1.734,08	2.820
2.	Bank BRI	1.650,28	10.396
3.	Bank BCA	1.259,44	1.549
4.	Bank BNI	931,9	1.826
5.	Bank BTN	367,51	452
6.	Bank CIMB Niaga	307,4	451
7.	Bank Syariah Indonesia	271,29	340
8.	Bank Permata	240,87	450
9.	Bank OCBC	225,73	846
10.	Bank Panin	205,8	374

Sumber: finansial.bisnis.com, (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa posisi Bank Mandiri menempati posisi pertama dengan total aset Rp. 1.734,08 triliun. Hal tersebut membuat setiap bank berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah yang mampu

memberikan keuntungan atau laba yang besar bagi bank tersebut. Perkembangan jumlah nasabah untuk setiap bank merupakan hal yang penting untuk di perhatikan mengingat nasabah adalah aset paling penting yang harus dimiliki oleh suatu jasa perbankan.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. juga tercatat memiliki jumlah cabang yang cukup banyak yaitu 2.820 kantor cabang dengan 12 kantor wilayah/region yang tersebar di seluruh Indonesia termasuk kantor perwakilan/koresponden PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang ada diluar negeri sebagai penunjang transaksi luar negeri ke dalam negeri atau sebaliknya. Berikut data penunjang jumlah region/wilayah beserta jumlah cabang PT. Bank Mandiri Tbk diseluruh Indonesia yang penulis peroleh dari berbagai sumber :

**Tabel 1.2**  
**Daftar Wilayah/Region PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. di Indonesia**

No.	Nama Wilayah/Region	Jumlah Cabang
1.	Region I / Sumatera 1	281
2.	Region II / Sumatera 2	231
3.	Region III / Jakarta 1	287
4.	Region IV / Jakarta 2	236
5.	Region V / Jakarta 3	198
6.	Region VI / Jawa 1 (Jawa Barat)	317
7.	Region VII / Jawa 2 (Jawa Tengah)	269
8.	Region VIII / Jawa 3 (Jawa Timur)	236
9.	Region IX / Kalimantan	166
10.	Region X / Sulawesi dan Maluku	191
11.	Region XI / Bali dan Nusa Tenggara	121
12.	Region XII / Papua	66

Sumber: lenterabisnis.com, (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas salah satu data jumlah cabang terbanyak yaitu Wilayah/Region VI Jawa 1 yaitu yang biasa disebut Region Jawa Barat. Dengan lebih mendalami data jumlah cabang terbanyak, Region VI Jawa 1 dibagi kembali

menjadi beberapa area salah satunya yaitu area Sukabumi. Area tersebut memiliki sumber daya nasabah yang memiliki perputaran *funding* cukup besar, mulai dari pertanian, hasil laut perikanan, perkebunan, peternakan, pariwisata, pabrik, dan masih banyak lagi yang menunjang perputaran *funding* yang cukup besar.

Namun area Sukabumi mengalami penurunan pencapaian dari target yang telah ditentukan, dan ternyata terjadi pada salah satu cabang pemberi kontribusi valuta asing terbesar di area tersebut yaitu di Kabupaten Cianjur. Dikarenakan Kabupaten Cianjur merupakan salah satu daerah yang memiliki perputaran valuta asing tertinggi dari hasil pariwisata dan sempat berada pada posisi teratas penukaran valuta asing di setiap *money changer* yang ada di Jawa Barat bahkan *treasury* Bank Indonesia pun sempat menganalisis perputaran valas yang ada di Kabupaten Cianjur mengalahkan kota kota besar lainnya seperti Kota Bandung dan Kota Jakarta. Karena di Kabupaten Cianjur memiliki 4 cabang yaitu Suroso, Cipanas, Cipendawa dan Warungkondang.

Selain itu dibawah ini terdapat fenomena jumlah statistik keluhan tahun 2021 atas ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Mandiri di Jawa Barat, sebagai berikut :

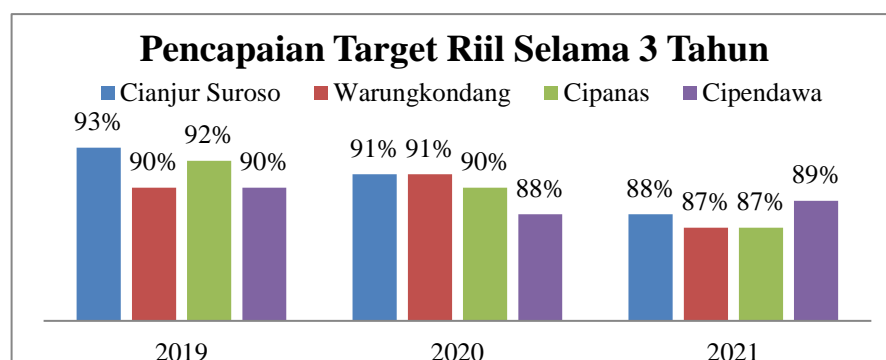
**Tabel 1.3**  
**Jumlah Statistik Keluhan Nasabah Atas Pelayanan Bank Mandiri di Jawa Barat Tahun 2021**

No.	Kota/Kabupaten	Jumlah Keluhan
1.	Bandung (KCP Pajajaran)	56
2.	Garut (KC Garut)	63
3.	Sukabumi (KC Sudirman)	40
4.	Bogor (KC Bogor)	54
5.	Cianjur (KCP Cianjur Suroso)	78

Sumber: Diolah dari beberapa sumber (2022)

Berdasarkan data pada Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa Kabupaten Cianjur (KCP Cianjur Suroso) memiliki jumlah statistik jumlah keluhan yang tinggi yaitu 78, hal tersebut menunjukkan bahwa adanasabah yang mengeluhkan tentang fasilitas yang disediakan bank, pelayanan yang kurang baik, kurangnya informasi yang diberikan dan terdapat kenaikan jumlah keluhan yang masuk dalam manajemen tahun 2021. Jumlah keluhan masuk harus ditanggapi secara cepat sehingga tidak menimbulkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi kinerja karyawannya. Keluhan pelanggan merupakan persoalan adanya ketidakpuasan pada diri pelanggan atas pelayanan dan produk yang diberikan oleh perusahaan.

Rendahnya kinerja karyawan juga merupakan salah satu permasalahan yang banyak dijumpai dalam organisasi sehingga akan berdampak kurang baik bagi perkembangan di PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Suroso Kabupaten Cianjur. Berikut disajikan data pencapaian kinerja Kantor Cabang Bank Mandiri di Kabupaten Cianjur.



Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur (2022)  
**Gambar 1.1 Data Pencapaian Kinerja Kantor Cabang Bank Mandiri di Kabupaten Cianjur Tahun 2019-2021**

Berdasarkan Gambar 1.1 hampir seluruh kantor cabang di Kabupaten Cianjur mengalami penurunan yang fluktuatif. Dari empat kantor cabang tersebut ada satu kantor cabang yang mengalami penurunan cukup drastis, penurunan ini terjadi pada kantor cabang Suroso dari tahun 2019 mencapai 93% dan pada tahun 2021 mencapai 88%. Tentunya penurunan tersebut bukan tanpa sebab, ada beberapa hal yang harus berbenah termasuk yang berkaitan dengan kinerja karyawan itu sendiri demi kemajuan pencapaian target dari harapan organisasi perusahaan.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai fenomena yang menjadikan bahan acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah adanya kecenderungan dimana kinerja karyawan tidak konsisten pada tiga tahun terakhir sehingga mengalami fluktuatif terhadap pencapaian kinerja karyawan tersebut dan tidak dapat mempertahankan pencapaian target kinerja yang baik pada perusahaan. Pada kenyataannya saat ini, berdasarkan data sekunder yang peneliti dapatkan dari PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur terdapat beberapa kategori statistik kinerja karyawan yang berbeda, peneliti menemukan indikasi bahwa terjadi penurunan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur. Dapat dikatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan dapat dilihat berdasarkan statistik kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri. Berikut merupakan data yang diperoleh peneliti mengenai kategori statistik kinerja karyawan dalam tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Statistik Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Suroso Cianjur**

Tahun	Jumlah Karyawan	Target	Hasil
2019	70	100%	93%
2020	70	100%	91%
2021	70	100%	88%

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur (2022)

Berdasarkan Tabel 1.4 tersebut merupakan total nilai dari semua perspektif, dan dapat diketahui bahwa kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Suroso Kabupaten Cianjur belum optimal dimana terjadi fluktuasi pencapaian target kinerja karyawan, pada tahun 2019 ke tahun 2021. Ini diindikasikan bahwa belum maksimalnya kerja dari masing-masing karyawan. dapat dilihat bahwa kinerja dari PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Suroso Cianjur dalam 3 tahun terakhir selalu mengalami penurunan. Tentunya menurunnya kinerja dari suatu perusahaan berkaitan dengan beberapa faktor yang ada dalam internal perusahaan dan faktor dari karyawan itu sendiri.

Penelitian ini mengambil objek pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Suroso Cianjur. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk masuk dalam ASEAN *Asset Class* yaitu pemeringkatan pada ASEAN *Corporate Governance Scorecard* (ACGS) oleh ASEAN *Market Forum*. Sejak awal berdiri, Bank Mandiri (Persero) telah mengutamakan pentingnya penerapan program pengembangan SDM secara kreatif untuk menciptakan talenta mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk menjadi bank terbaik di Indonesia dengan slogan “Terdepan, Terpercaya, dan Tumbuh Bersama Anda”. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk telah melakukan transformasi budaya yang mengarahkan nilai-nilai dalam budaya yang digunakan pegawai sebagai pedoman dalam berperilaku yang

disingkat TIPCE (*Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus, & Excellence*).

Memperhatikan pentingnya kinerja dari karyawan maka perusahaan diharuskan untuk mengetahui penyebab dari terjadinya penurunan kinerja karyawannya tersebut. Oleh karena itu untuk dapat mengetahui gambaran kinerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur dilakukan pra survey mengenai kinerja karyawan yang disebarkan kepada 15 karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur secara acak sebagai sampel, hasil dari pra-survey tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan**  
**PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Suroso Cianjur, 2022**

No.	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Total	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas	Saya dapat menggunakan waktu dengan efektif & efisien	2	6	2	5	0	50	3,33
2.	Kuantitas	Saya pulang sesuai dengan jam kantor, kecuali karena lembur	2	5	2	6	0	48	3,20
3.	Tanggung jawab	Saya mampu bekerja dalam tim dengan baik	0	5	4	5	1	44	2,93
4.	Kerjasama	Saya mampu menyelesaikan suatu pekerjaan dengan rapi	2	5	4	2	2	48	3,20
5.	Inisiatif	Saya diberikan kesempatan berinisiatif sendiri untuk mencapai target	1	6	5	2	1	49	3,27



		kerja yang ditetapkan pimpinan							
<b>Skor Rata-Rata</b>									<b>3,18</b>
<b>Rata-Rata = Total : Jumlah Responden (15)</b> <b>Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner</b>									

Sumber : Hasil olah data pra survey, 2022

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan masih terdapat karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugas secara tepat waktu sehingga akan berpotensi merugikan perusahaan. Dimensi kualitas menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang teliti dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Dimensi tanggung jawab menunjukkan kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Dimensi kerja sama menunjukkan kekompakan antara karyawan pada saat bekerja. Dan dimensi inisiatif menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang harus menunggu perintah dari atasan pada saat bekerja.

Untuk mengetahui faktor apa saja yang dianggap dominan mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner prasurvey yang dibagikan secara acak kepada 15 orang karyawan dari PT. Bank Mandiri Cabang Suroso Cianjur mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pada PT. Bank Mandiri Cabang Suroso Cianjur. Dibawah ini terdapat 2 variabel yang memiliki skor terendah yaitu pada variabel budaya organisasi yang memiliki skor 3,38 dan variabel lingkungan kerja yang mendapatkan skor 2,74 dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.6:

**Tabel 1.6**  
**Variabel Yang Diduga Bermasalah Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT**  
**Bank Mandiri (Persero) Cabang Suroso Cianjur**

No.	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Motivasi Kerja	Kebutuhan Fisiologis	13	2	0	0	0	73	4,87
		Kebutuhan Rasa Aman	14	1	0	0	0	74	4,93
		Kebutuhan Untuk Disukai	11	1	3	0	0	68	4,53
		Kebutuhan Harga Diri	13	2	0	0	0	73	4,87
		Kebutuhan Pengembangan Diri	14	1	0	0	0	74	4,93
<b>Skor Rata-Rata</b>								<b>4,83</b>	
2.	Budaya Organisasi	Inovasi dan pengambilan resiko	2	8	5	0	0	57	3,80
		Perhatian pada detail	1	6	5	3	0	50	3,33
		Orientasi hasil	1	3	5	6	0	56	3,73
		Orientasi orang	2	6	5	2	0	53	3,53
		Orientasi tim	2	5	4	3	1	49	3,27

		Keagresifan	3	7	3	1	1	55	3,67
		Stabilitas	0	6	4	3	2	44	2,93
<b>Skor Rata-Rata</b>									<b>3,46</b>
3.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	0	3	8	3	1	43	2,87
		Lingkungan Kerja Non Fisik	0	4	3	6	2	39	2,60
<b>Skor Rata-Rata</b>									<b>2,74</b>
4.	Beban Kerja	Target yang harus dicapai	3	7	4	1	0	57	3,80
		Kondisi pekerjaan	5	5	5	0	0	60	4,00
		Standar pekerjaan	10	3	2	0	0	68	4,53
<b>Skor Rata-Rata</b>									<b>4,11</b>
5.	Kepuasan Kerja	Pekerjaan	5	7	3	0	0	62	4,13
		Atasan yang peduli	6	8	1	0	0	65	4,33
		Suasana kerja yang baik	7	4	4	0	0	63	4,20
<b>Skor Rata-Rata</b>									<b>4,20</b>
6.	Kepemimpinan	Memberikan motivasi kerja	6	6	3	0	0	63	4,20

	Memberikan <i>reward</i>	3	10	2	0	0	61	4,07
	Memonitor hasil kerja	6	5	4	0	0	62	4,13
<b>Skor Rata-Rata</b>								<b>4,13</b>
<b>Rata-Rata = Total : Jumlah Responden (15)</b> <b>Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner</b>								

Sumber : Hasil olah data pra survey, 2022

Budaya organisasi yang kuat mengajarkan nilai-nilai, mendorong anggotanya untuk berinovasi, menjaga kualitas, berorientasi pada pelanggan, bekerja keras, menunjukkan perilaku-perilaku individu dan anggota yang memiliki kepuasan kerja, berkontribusi positif, membangun hubungan yang harmonis, serta bekerja secara efektif dan efisien. Arti penting analisis ini bertujuan untuk mengkondisikan budaya yang ada menjadi kuat. Sebab, budaya organisasi memiliki dampak terhadap individu sebagai anggota organisasi, juga terhadap organisasi secara keseluruhan. Budaya organisasi menjadi salah satu acuan pada karyawan untuk bekerja secara total dan memberikan pelayanan yang optimal. Dalam kenyataannya penerapan budaya organisasi tersebut bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Apabila budaya yang diterapkan perusahaan terlalu mengikat kebebasan karyawan, maka timbul kinerja karyawan yang kurang baik.

Apabila terjadi perbedaan seperti adanya kesenjangan persepsi karyawan dengan karyawan lain mengenai salah satu hal, misalnya budaya perusahaan yang diharapkan, maka akan tercapai ketidakharmonisan sistem kerja. Hal ini memungkinkan terjadinya ketidaknyamanan dari karyawan, sehingga dapat menimbulkan penurunan kinerja yang berujung pada tidak terpenuhi secara

optimalnya tujuan perusahaan. Dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan bidang kepegawaian yaitu Bapak Rochman Abdurochman, mengemukakan bahwa terdapat beberapa permasalahan budaya organisasi yang ditemukan, diantaranya terdapat beberapa budaya karyawan yang tidak menaati peraturan yang ada, karena pada kenyataannya masih ada beberapa kebiasaan buruk yang dilakukan karyawan bertentangan dengan aturan instansi, seperti sebagian sering datang terlambat dari jam yang telah ditetapkan yaitu pukul 08.00, alasan karyawan datang terlambat yaitu macet, bangun kesiangan, motor atau mobil mogok, mengurus keluarga dan ada barang yang tertinggal, karena tidak adanya sanksi tegas kepada karyawan yang datang terlambat maka kebiasaan tersebut menjadi hal yang biasa bagi sebagian karyawan. Selain hal tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya sebagian karyawan tidak memiliki kebiasaan untuk berinisiatif dalam memecahkan masalah dan selalu bergantung pada petunjuk dan perintah atasannya. Berikut Tabel 1.7 menyajikan hasil kuesioner pra survey kepada 15 responden mengenai budaya organisasi.

**Tabel 1.7**  
**Hasil Pra Survey Budaya Organisasi Pada PT. Bank Mandiri Cabang Suroso Cianjur**

No.	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Total	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Inovasi dan pengambilan resiko	Saya selalu menciptakan ide-ide yang inovatif dan berani mengambil resiko untuk hal yang menurut saya	2	8	5	0	0	57	3.80

		baik dalam pekerjaan							
2.	Perhatian pada detail	Anggota saling menghormati dan memberikan salam ( <i>greeting</i> ) saat berjumpa	1	6	5	3	0	50	3,33
3.	Orientasi hasil	Saya terus mengembangkan kemampuan untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam menyelesaikan pekerjaan.	1	3	5	6	0	56	3,73
4.	Orientasi orang	Setiap bekerja seluruh karyawan lebih mengutamakan terhadap pelayanan publik daripada kepentingan pribadi/kelompok	2	6	5	2	0	53	3,53
5.	Orientasi tim	Jika timbul permasalahan di tempat kerja selalu diselesaikan bersama-sama	2	5	4	3	1	49	3,27
6.	Keagresifan	Selalu bekerja giat dalam melaksanakan tugas-tugas yang sudah menjadi tanggung jawab saya dan selalu berusaha memberikan kritik dan saran.	3	7	3	1	1	55	3,67
7.	Stabilitas	Saya mampu mengedepankan visi misi dan tujuan perusahaan	0	6	4	3	2	44	2,93

		daripada kepentingan pribadi dan golongan.							
<b>Skor Rata-Rata</b>									<b>3,46</b>
<b>Rata-Rata = Total : Jumlah Responden (15)</b> <b>Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner</b>									

Sumber : Hasil olah data pra survey, 2022

Berdasarkan Tabel 1.7 di atas, menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi memiliki skor rata-rata 3,38 artinya kondisi budaya organisasi berada pada kategori kurang baik. Dimensi stabilitas memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 2,93 yang menandakan bahwa karyawan merasa organisasi kurang memperhatikan budaya organisasi.

Selain budaya organisasi, lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang penting terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif lingkungan kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif lingkungan kerja pada tingkat yang tinggi adalah kinerja karyawan menurun secara mencolok.

Berikut Tabel 1.8 menyajikan hasil kuesioner pra survey kepada 15 responden mengenai lingkungan kerja.

**Tabel 1.8**  
**Hasil Pra Survey Lingkungan Kerja Pada PT. Bank Mandiri Cabang Suroso Cianjur**

No	Dimensi	Pernyataan	Frekuensi					Total	Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Lingkungan Kerja Fisik	Saya merasa lingkungan kerja yang	0	3	8	3	1	43	2,87

		berhubungan langsung(meja, kursi dll) maupun kondisi karyawan (suhu, pencahayaan, warna, kelembaban, kebisingan, dll) memadai dan membuat nyaman saat bekerja								
2.	Lingkungan Kerja Non Fisik	Saya merasa komunikasi yang baik, terbuka dan lancar antar rekan kerja maupun pimpinan	0	4	3	6	2	39	2,60	
<b>Skor Rata-Rata</b>									<b>2,74</b>	
<b>Rata-Rata = Total : Jumlah Responden (15)</b> <b>Skor Rata-Rata = Total Rata-Rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner</b>										

Sumber : Hasil olah data pra survey, 2022

Berdasarkan Tabel 1.8 hasil pra survey variabel lingkungan kerja menunjukkan bahwa rata-rata 2,74. Pada variabel lingkungan kerja fisik mendapatkan rata – rata skor 2,87 dan variabel lingkungan kerja non- fisik dengan rata-rata 2,60. Variabel lingkungan kerja non – fisik yang mana rata-rata tersebut cenderung lebih kecil jika dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki suatu masalah terkait lingkungan kerja di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Budaya**



## **Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur".**

### **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Dengan latar belakang penelitian seperti di atas, pada sub bab ini peneliti akan menyampaikan faktor-faktor yang diduga menjadi masalah dalam penelitian ini dan dapat diindikasikan mempengaruhi kinerja karyawan yaitu budaya organisasi dan lingkungan kerja.

#### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Budaya Organisasi :
  - a. Budaya perhatian pada detail tergolong rendah dalam bekerja.
  - b. Rendahnya orientasi tim jika terdapat permasalahan di tempat kerja
  - c. Stabilitas tergolong rendah disebabkan kurangnya komitmen karyawan terhadap prioritas dalam bekerja antara perusahaan dan pribadi.
2. Lingkungan Kerja :
  - a. Kurangnya hubungan antar rekan kerja maupun pimpinan membuat kondisi lingkungan kerja non fisik masih belum maksimal.
  - b. Kurang memadainya fasilitas yang ada pada lingkungan kerja yaitu kurang adanya kesadaran untuk merubah lingkungan kerja menjadi lebih baik untuk meningkatkan kinerja karyawan

3. Kinerja Karyawan :
  - a. Penilaian kinerja karyawan selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan
  - b. Kinerja karyawan belum memenuhi pencapaian target.
  - c. Karyawan kurang baik dalam melakukan tanggung jawab bersama rekannya.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini pada halaman berikutnya.

1. Bagaimana Budaya Organisasi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
2. Bagaimana Lingkungan Kerja di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
4. Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Budaya Organisasi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
2. Lingkungan Kerja di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
3. Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
4. Besarnya pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis sebagai berikut :

1. Menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman yang belum diperoleh di bangku perkuliahan dengan membandingkan teori dan praktik di lapangan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi referensi dalam manajemen sumber daya manusia secara umum dan khususnya mengenai pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lain sebagai bahan rujukan, referensi, dan menjadi bahan informasi yang diperlukan.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak-pihak berikut :

1. Bagi Peneliti
  - a. Dapat mengetahui secara langsung mengenai Budaya Organisasi pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
  - b. Dapat mengetahui secara langsung mengenai Lingkungan Kerja pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
  - c. Dapat mengetahui secara langsung mengenai Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan bagi instansi terkait yang dijadikan sebagai masukan dan menambah referensi mengenai budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Suroso Cianjur.
- 3. Bagi Pihak Lain
  - a. Dapat menjadikan bahan referensi dan memberikan informasi mengenai dalam meningkatkan budaya organisasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan.
  - b. Sebagai tambahan informasi yang berguna untuk menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia dan menjadikannya referensi bacaan bagi penelitian yang lainnya.